

ANALISIS PELATIHAN, PENGALAMAN KERJA DAN
KINERJA KASIR BERDASARKAN JENIS KELAMIN
LAKI-LAKI DAN PEREMPUAN DI GIANT
HYPERMARKET SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen



Diajukan Oleh :

Wahyu Wicaksono
0812010005/FE/EM

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2012

ANALISIS PELATIHAN, PENGALAMAN KERJA DAN
KINERJA KASIR BERDASARKAN JENIS KELAMIN
LAKI-LAKI DAN PEREMPUAN DI GIANT
HYPERMARKET SURABAYA

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

Wahyu Wicaksono
0812010005/FE/EM

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2012

SKRIPSI

PENGARUH KEPEMILIKAN MANAGERIAL, UKURAN PERUSAHAAN DAN PERTUMBUHAN PENJUALAN TERHADAP STRUKTUR MODAL PADA PERUSAHAAN FOOD AND BEVERAGE YANG GO PUBLIK DI BURSA EFEK INDONESIA

Yang diajukan

Wahyu Wicaksono
0812010005/FE/EM

disetujui untuk Ujian Lisan oleh

Pembimbing Utama

Dra. Hj. Ec. Kustini, M.Si

Tanggal :

Mengetahui
Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jawa Timur

Drs. Ec. R.A. Suwaidi, MS
NIP. 196 003 301 986 031 001

SKRIPSI

ANALISIS PELATIHAN, PENGALAMAN KERJA DAN
KINERJA KASIR BERDASARKAN JENIS KELAMIN
LAKI-LAKI DAN PEREMPUAN DI GIANT
HYPERMARKET SURABAYA

Disusun Oleh :

Wahyu Wicaksono
0812010005/FE/EM

telah dipertahankan dihadapan
dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada tanggal, 25 Mei 2012

Pembimbing :
Pembimbing Utama

Tim Penguji :
Ketua

Dra. Hj. Ec. Kustini, M.Si

DR. Prasetyo Hadi, MM
Sekretaris

Dra. Hj. Ec. Kustini, M.Si
Anggota

Drs. Ec. Supriyono, MM

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jawa Timur

DR. H. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM
NIP. 196 309 241 989 031 001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “Analisis Pelatihan, Pengalaman Kerja Dan Kinerja Kasir Berdasarkan Jenis Kelamin Laki-Laki Dan Perempuan Di Giant Hypermarket Surabaya”. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Dalam penelitian ini hingga selesainya skripsi penulis telah banyak mendapat bimbingan, bantuan, kesempatan serta pengorbanan baik moril maupun materiil dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati menyatakan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Sudarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. H. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Ec. Kustini, MSi, selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan dalam penyelesaian penelitian ini.
5. Seluruh staf pengajar dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, khususnya

Formatted: Indonesian

segenap Dosen Jurusan Manajemen yang telah membekali penulis dengan ilmu yang sangat berguna dan berharga.

6. Ibu serta keluarga tercinta yang telah memberi dukungan baik moril maupun materiil.
7. Berbagai pihak yang turut membantu dan menyediakan waktunya demi terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang telah disusun dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat berharap kritik dan saran yang membangun dari pembaca dan pihak lain.

Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan dapat memberi sumbangan yang berguna bagi almamater tercinta.

Surabaya, Mei 2012

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAKSI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori.....	13
2.2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.2.2. Pelatihan.....	13
2.2.2.1. Tujuan Pelatihan	15
2.2.2.2. Tahapan Penyusunan Rencana Pendidikan dan Pelatihan	18
2.2.2.3. Metode Pelatihan	19
2.2.2.4. Prinsip – prinsip Perencanaan Pendidikan dan Pelatihan	22

2.2.2.5. Faktor–faktor yang berpengaruh terhadap Keberhasilan Pelatihan.....	22
2.2.2.6. Indikator Pelatihan.....	23
2.2.3. Teori Human Capital (Pengalaman Kerja).....	30
2.2.4. Kinerja Karyawan.....	32
2.2.4.1. Penilaian Kinerja Karyawan.....	33
2.2.4.2. Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan.....	34
2.2.4.3. Elemen Pengukuran Kinerja Karyawan....	35
2.2.4.4. Indikator Penilaian Kinerja	36
2.2.5. Pelatihan Dapat Menjadi Pembeda Tenaga Kasir Laki Dan Perempuan	39
2.2.6. Pengalaman Kerja Dapat Menjadi Pembeda Tenaga Kasir Laki Dan Perempuan.....	40
2.2.7. Kinerja Dapat Menjadi Pembeda Tenaga Kasir Laki Dan Perempuan	41
2.3. Kerangka Konseptual	42
2.4. Hipotesis	42

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	43
3.1.1. Variabel Terikat (dependent variabel).....	43
3.1.2. Variabel Bebas (independent variabel)	43
3.2. Teknik Penentuan Sampel	44
3.2.1. Populasi.....	44
3.2.2. Sampel	44

3.3. Teknik Pengumpulan Data	44
3.4. Teknik Analisis	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	49
4.1.1. Sejarah Giant Hypermarket.....	49
4.1.2. Visi dan Misi	51
4.1.3. Falsafah Hero	51
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	51
4.3. Uji Outlier	53
4.4. Analisis Diskriminan.....	53
4.5. Pembahasan	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	60
5.2. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data Kinerja Kasir Giant Hypermarket Maspion	4
Tabel 1.2.	Data Karyawan Berdasarkan Pelatihan Yang Diikuti Periode 4-13 April 2011	5
Tabel 1.3.	Data Jumlah Karyawan Bagian Kasir Giant Hypermarket Maspion Berdasarkan Masa Kerja	5
Tabel 2.1.	Persamaan Dan Perbedaan Antara Penelitian Terdahulu Dan Penelitian Sekarang.....	12
Tabel 3.1.	Matrik Hasil Akhir Klasifikasi.....	47
Tabel 4.1.	Descriptif Statistik.....	52
Tabel 4.2.	Tests of Equality of Group Means.....	53
Tabel 4.3.	Eigenvalues.....	54
Tabel 4.4.	Wilks' Lambda.....	54
Tabel 4.5.	Structure Matrix	55
Tabel 4.6.	Cannonical Diskriminant Function Coefficients	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Langkah Langkah Pendidikan Dan Pelatihan.....	18
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual	42
Gambar 4.1. Logo Giant Hypermarket.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Data-Data Sekunder
- Lampiran 2 Hasil Analisis Data

ANALISIS PELATIHAN, PENGALAMAN KERJA DAN KINERJA KASIR BERDASARKAN JENIS KELAMIN LAKI-LAKI DAN PEREMPUAN DI GIANT HYPERMARKET SURABAYA

Abstrak

Keberadaan manusia dalam organisasi memiliki posisi yang sangat vital. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja didalamnya. Perubahan lingkungan yang begitu cepat menuntut kemampuan mereka dalam menangkap fenomena perubahan tersebut, menganalisa dampaknya terhadap organisasi dan menyiapkan langkah-langkah guna menghadapi kondisi tersebut. Untuk menjadikan seseorang professional haruslah mampu menguasai dan memahami pelaksanaan bidang tugas sesuai dengan profesinya disamping terhadap pemahaman masalah aspek kehidupan lainnya, seperti etika, moral dan budaya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui variabel pelatihan, pengalaman kerja dan kinerja menjadi variabel pembeda tenaga kasir laki-laki dengan tenaga kasir perempuan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kasir laki-laki dan perempuan Giant Hypermarket Surabaya. Teknik sampling yang digunakan adalah sensus dimana populasi diambil sebagai sampel. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis diskriminan

Hasil pengujian diperoleh bahwa variabel pelatihan dapat menjadi pembeda tenaga kasir laki dan perempuan, variabel pengalaman kerja dapat menjadi pembeda tenaga kasir laki dan perempuan dan variabel kinerja dapat menjadi pembeda tenaga kasir laki dan perempuan.

Kata kunci : pelatihan, pengalaman kerja dan kinerja.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan yang semakin marak dan tajam, perubahan pasar global yang cepat, serta perubahan lingkungan yang cenderung radikal yang terjadi hampir pada semua aspek kehidupan manusia sebagai dampak globalisasi, yang telah menimbulkan pergeseran dan paradigma baru. Perubahan tersebut disatu sisi merupakan ancaman bagi kelangsungan hidup perusahaan, tetapi disisi lain justru memunculkan peluang-peluang bagi suatu perusahaan yang digunakan untuk mengembangkan bisnisnya.

Kondisi seperti ini sangat jelas terlihat pada perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang retail. Dalam hal ini, untuk memenangkan suatu persaingan tersebut, maka perusahaan harus dapat memberikan kepuasan kepada para pembelinya. Salah satu strategi yang sering digunakan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam hal ini diberikan dengan cara memberikan pelayanan yang cepat, sehingga diharapkan dapat menekan waktu menunggu ataupun waktu antri yang terlalu lama. Jika konsumen merasa puas, maka besar kemungkinan konsumen akan memilih perusahaan tersebut di masa mendatang, sehingga pada akhirnya jumlah pembelipun akan semakin meningkat

Keberadaan manusia dalam organisasi memiliki posisi yang sangat vital. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja didalamnya. Perubahan lingkungan yang begitu cepat menuntut kemampuan

mereka dalam menangkap fenomena perubahan tersebut, menganalisa dampaknya terhadap organisasi dan menyiapkan langkah-langkah guna menghadapi kondisi tersebut. Menyimak kenyataan diatas, maka peran manajemen sumberdaya manusia dalam organisasi tidak hanya sekedar administratif, tetapi justru lebih mengarah pada bagaimana mampu mengembangkan potensi sumberdaya manusia agar menjadi kreatif dan inovatif (Arnone, 2005)

Latihan menyiapkan para karyawan untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan sekarang (Handoko, 2004) sementara menurut H. John Bernandian & Joyce, E.A. Russell dalam Gomes (2004), pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performance pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya, atau suatu pekerja yang ada hubungannya dengan pekerjaannya. Supaya efektif, pelatihan biasanya harus mencakup pengalaman belajar (learning experience) aktivitas-aktivitas terencana (be a planed organization activity) didesain sebagai jawaban atau kebutuhan-kebutuhan yang berhasil diidentifikasi. Pelatihan akan bermanfaat bagi sebuah organisasi apabila kebutuhan pelatihan itu dianalisis pada saat dan waktu yang tepat (Irianto, 2001:87) Karena pelatihan hanya bermanfaat dalam situasi pada saat pr pegawai kekurangan kecakapan dan pengetahuan (Gomez, 2004:198).

Analisis kebutuhan pelatihan merupakan upaya pemahaman analitis tentang situasi tempat kerja untuk secara spesifik menentukan kebutuhan pelatihan apa yang harus dipenuhi sehingga dana, waktu dan segala usaha tidak terbuang percuma (Irianto, 2001:87)

Pengalaman adalah banyaknya jenis pekerjaan atau jabatan yang pernah diemban oleh seseorang, serta lamanya mereka bekerja pada masing-masing pekerjaan dengan pengalaman kerja akan lebih mudah melaksanakan pekerjaan, jika dibandingkan dengan karyawan yang lama dan baru tidaklah bisa disamakan. Semakin banyak pengalaman kerja seseorang maka akan semakin banyak manfaat yang berdampak pada luasnya wawasan pengetahuan dibidang pekerjaannya serta semakin meningkatkan ketrampilan seseorang. Untuk menjadikan seseorang professional haruslah mampu menguasai dan memahami pelaksanaan bidang tugas sesuai dengan profesinya disamping terhadap pemahaman masalah aspek kehidupan lainnya, seperti etika, moral dan budaya (Gouzali, 2003).

Menurut Mangkunegara (2004) pengalaman kerja akan mempengaruhi ketrampilan karyawan dalam melaksanakan tugas juga membuat kerja lebih efisien. Keadaan seperti ini juga terjadi di perusahaan retail Giant Hypermarket Maspion, dimana masih banyak terjadi penumpukan antrian di area kasir. Kemungkinan hal ini terjadi karena pelayanan/kinerja kasir kurang optimal.

TABEL 1.1
DATA KINERJA KASIR GIANT HYPERMARKET MASPION

Observ	Cashier	Time (sec)	QTY	Value (Rp)	Time Transactions by QTY(sec)
1	Lastri	68	9	97,110	7.56
2	Anwar	81	16	75,890	5.06
3	Lidia	34	17	139,355	2
4	Chusnul	96	10	232,889	9.6
5	Danang	36	6	17,794	6
6	Henny	264	44	220,832	6
7	Lumas	130	21	184,660	6.19
8	Charis	199	32	258,604	6.22
9	Ending	49	9	29,610	5.44
10	Sripah	109	16	135,280	6.81
Average (Rata-rata)		106.6	18	139,202	6.09

Standart speedscan barang menurut GOPP adalah : < 6 detik/item

Sumber : Manajer bagian Personalia Giant Hypermarket Maspion

Berdasarkan Tabel 1.1, menunjukkan ternyata masih banyak tenaga kasir yang kinerjanya masih diluar dari standart yang diberlakukan oleh perusahaan (Giant Hypermarket Surabaya). Hal ini yang bisa menyebabkan terjadinya penumpukan antrian dikasir, selain itu juga dapat mengakibatkan terjadinya cancel sale. Dimana hal ini biasanya terjadi karena pelanggan enggan untuk menunggu di kasir. Apabila hal ini diberlangsung secara terus-menerus, maka bisa menyebabkan menurunnya jumlah pelanggan.

Tabel 1.2

**DATA KARYAWAN BERDASARKAN PELATIHAN YANG DIIKUTI
PERIODE 4-13 APRIL 2011**

Observ	Intensitas Pelatihan	Jumlah Karyawan
1	Karyawan yang mengikuti 3x pelatihan	35 orang
2	Karyawan yang mengikuti 2x pelatihan	24 orang
3	Karyawan yang mengikuti 1x pelatihan	31 orang

Sumber : Manajer Personalia Giant Hypermarket Maspion

Berdasarkan Tabel 1.2 kita dapat melihat intensitas para karyawan (dalam hal ini kasir) dalam mengikuti program pelatihan, hal ini juga menjadi pengamatan saya nanti, apakah karyawan dengan intensitas yang tinggi/lebih banyak mengikuti pelatihan mampu meningkatkan kinerjanya dibandingkan dengan karyawan dengan intensitas yang rendah/sedikit mengikuti pelatihan

Tabel 1.3

**DATA JUMLAH KARYAWAN BAGIAN KASIR
GIANT HYPERMARKET MASPION BERDASARKAN MASA KERJA**

MASA KERJA	LAKI-LAKI	PEREMPUAN
1 - 2 TAHUN	4	12
2 - 5 TAHUN	7	35
6 - 10 TAHUN	9	23
Total	20	70

Sumber : Manajer bagian Personalia Giant Hypermarket Maspion

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui bahwa masa kerja tenaga kasir berjenis kelamin perempuan lebih lama dibandingkan masa kerja tenaga kasir laki-laki. Data masa kerja dapat juga digunakan untuk melihat keterkaitannya dengan kemampuan dan kinerja dari karyawan, apakah masa kerja yang lebih lama, seorang karyawan mampu mengatasi segala macam kesulitan yang terjadi pada saat melakukan proses transaksi dan dapat lebih cepat dari standart perusahaan dan apakah seorang karyawan dengan sedikit pengalaman dan masa

kerja yang relatif singkat akan mengalami kesulitan dalam menangani konsumen saat melakukan transaksi sehingga menyebabkan penambahan waktu proses transaksi lebih lama dari standart perusahaan.

Menurut Soetjipto (2007) membuktikan bahwa pelatihan dan pengalaman kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja Kepala Desa di Kecamatan Pakis dan Tumpang Malang.

Sedangkan menurut Faidal (2011) pelatihan dan pengalaman kerja juga secara langsung dan signifikan terhadap kinerja pada karyawan UKM di Bangkalan.

Temuan penelitian ini mendukung hasil peneliti yang telah dilakukan oleh Jayawarna (2007), yang menyatakan bahwa poendidikan dan pelatihan karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan bila menggunakan intensitas,penetapan waktu dan pendekatan yang tepat.

Dengan adanya penyajian data diatas,maka saya mempunyai ketertarikan untuk meneliti kinerja kasir Giant Hypermarket Surabaya. Apakah dengan pelatihan, pengalaman kerja dan kinerja menjadi variabel pembeda tenaga kasir laki-laki dengan tenaga kasir perempuan. Berdasarkan uraian tersebut,maka saya akan mengambil penelitian dengan judul ‘ANALISIS PELATIHAN, PENGALAMAN KERJA DAN KINERJA KASIR BERDASARKAN JENIS KELAMIN LAKI-LAKI DAN PEREMPUAN DI GIANT HYPERMARKET SURABAYA”

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan sebelumnya maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Apakah variabel pelatihan, pengalaman kerja dan kinerja menjadi variabel pembeda tenaga kasir laki-laki dengan tenaga kasir perempuan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah yang di uraikan dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

Untuk mengetahui variabel pelatihan, pengalaman kerja dan kinerja menjadi variabel pembeda tenaga kasir laki-laki dengan tenaga kasir perempuan

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat ganda, di samping bermanfaat secara teoritis juga mempunyai manfaat praktis. Adapun manfaat penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberi gambaran, yaitu gambaran secara realistis tentang permasalahan yang terjadi dalam hubungannya dengan ilmu pengetahuan yang pernah dipelajari oleh penulis sehingga akan membuka wawasan berpikir bagi penulis dalam praktek dunia kerja.

2. Bagi Perusahaan

Memberikan informasi yang bermanfaat untuk pertimbangan dalam rangka meningkatkan kinerja kasir agar lebih efektif dan efisien.

3. Bagi Pembaca

Sebagai bahan pertimbangan untuk menindak lanjuti penelitian serupa sehingga gambaran suatu perusahaan yang ideal dapat di deskripsikan secara tegas dan jelas